





05

Nuestra gente

DATOS MÁS DESTACADOS

Una compañía internacional comprometida con sus empleados

- > Plantilla de más de 11.000 personas
- > 39% son mujeres
- > Gran diversidad, con representación de 110 países
- > 42 nacionalidades representadas en nuestra sede central en España (un 42% de los empleados no son españoles)
- > 80% de contratos indefinidos

El éxito de Amadeus es fruto de la contribución de cada uno de los miembros de nuestra plantilla. Desde la publicación de nuestro anterior informe, hemos seguido centrando nuestros esfuerzos en hacer de Amadeus un gran lugar donde trabajar, un gran entorno en el que se reconoce el talento, los conocimientos y el éxito profesional, un lugar donde se promueve la innovación y donde a los empleados se les concede la confianza necesaria para que alcancen sus objetivos profesionales.

Entre los hechos más destacados de 2012 se encuentran:

- > La realización del segundo Global Employee Engagement Survey (encuesta mundial sobre el compromiso de los empleados)
- > La contratación de profesionales brillantes del sector del *software* para garantizar la excelencia en las divisiones de I+D y Operaciones
- > Nuestra sede en Madrid consiguió la certificación *Top Employer* en España

Equipo humano por tipo de contrato	2010	2011	2012
Plantilla con contrato indefinido	7.852	7.901	8.883
Plantilla con contrato temporal	108	87	113
Recursos humanos externos (incluidas contratas y personal de otras empresas en comisión de servicio)	2.310	2.234	2.042
Total	10.270	10.222	11.037

Ámbito: Todas las compañías del Grupo Amadeus. Cifras expresadas en empleados equivalentes a tiempo completo (ETC). ETC representa el número de empleados expresado en términos de trabajo a tiempo completo; por ejemplo, un empleado que trabaja a tiempo parcial y que cubre el 80% de una jornada a tiempo completo se expresaría como 0,8 ETC.

Las cifras de 2010 y 2011 no incluyen empleados de Opodo en Europa ni de Vacations.com en Norteamérica (enajenadas en 2011).

Desglose por categoría profesional	2010	2011	2012
Vicepresidentes y directores	2%	2%	2%
Mandos intermedios	23%	25%	23%
Personal	75%	74%	75%

Ámbito: Todas las compañías del Grupo Amadeus. Basado en personal con contrato indefinido.

Rotación de empleados	2010	2011	2012
Índice de rotación	5,3%	5,8%	6,9%

Nota: Sólo se incluye personal indefinido.

5.1 Amadeus: Una compañía formada por personas

Nuestro equipo humano —con sus competencias, habilidades y actitudes— y nuestra cultura corporativa constituyen activos únicos para Amadeus que nos permiten diferenciarnos en lo que aportamos a nuestros clientes y en nuestra forma de relacionarnos con ellos. Un modelo de negocio sólido y sostenible, junto con la línea de continuidad mantenida en la dirección, la gestión y la plantilla han hecho posible que la compañía siga creciendo y cosechando éxitos.

Nuestra orientación hacia las personas ha permitido a la empresa aplicar sus soluciones en 195 países. Nuestra presencia mundial se ha traducido en un especial aprecio por la diversidad dentro de Amadeus y constituye un motor para impulsar la innovación.

Gracias a nuestra inversión continua en prácticas integrales para la retención del talento, mantenemos un bajo índice de rotación de empleados: un 6,9%, lo que nos sitúa por debajo de la media del mercado tecnológico, cifrada en el 14,9%⁽⁶⁾ en 2010 según el Corporate Leadership Council. Debido al patrón de crecimiento de la empresa y a la prudencia en la gestión durante la crisis económica, no se han llevado a cabo programas de regulación de empleo importantes en los últimos años.

Diversidad cultural y geográfica en Amadeus

La multiculturalidad, el respeto y una mentalidad abierta son aspectos muy arraigados en nuestra cultura corporativa. Con empleados de 110 países y representación de más de 50 idiomas, la diversidad del personal de Amadeus enriquece a la empresa con sus distintas experiencias y bagajes

personales. En nuestras oficinas centrales están representadas más de 80 nacionalidades. En la sede de Madrid (España), más de un 40% de nuestros empleados no son españoles.

Hemos definido explícitamente el enfoque multicultural como la principal característica exigida a nuestros empleados.

La igualdad entre hombres y mujeres es otro aspecto clave para Amadeus, que centra sus esfuerzos en aumentar la concienciación e impulsar políticas en este ámbito. La diversidad, junto con la igualdad entre todos los empleados, es la fuente de nuestra increíble riqueza en capital humano y el cimiento sobre el que se erige la cohesión y el progreso constante dentro de Amadeus.

Respecto a la diversidad de sexos, el 39% de los empleados con contrato indefinido en 2012 eran mujeres. De los 2.091 puestos de gestión de la compañía, 662 están ocupados por mujeres, lo que representa un 32% del total. Además, de los 141 cargos de dirección ejecutiva existentes, 17 están ocupados por mujeres. Hemos aumentado un 33% la representación femenina en el Comité Ejecutivo. Dentro de nuestro Consejo de Administración, fue una mujer quien presidió la Comisión de Nombramientos y Retribuciones en 2012.



Fotografía realizada por Joachim Raffin

Empleados por región	2010	2011	2012
Europa	7.998	7.824	7.974
Norteamérica	725	737	749
Latinoamérica	508	532	539
Asia	873	947	1.581
Oriente Medio y África	166	182	194
Total	10.270	10.222	11.037

Ámbito: Cifras de todas las compañías del Grupo Amadeus hasta diciembre. Las cifras de 2010 y 2011 no incluyen empleados de Opodo en Europa ni de Vacations.com en Norteamérica (enajenadas en 2011).

⁶ Corporate Executive Board, CLC Human Resources, Turnover Benchmarking Database Version 4.0, septiembre de 2011.

Gestión del talento

Top employer

En noviembre de 2012, nuestras oficinas centrales en Madrid recibieron la certificación *Top Employer España*, una certificación que concede CRF Institute. Las empresas que desean obtener la certificación deben someterse a una auditoría en la que se evalúa a las empresas en cinco dimensiones: beneficios salariales primarios, beneficios salariales secundarios y condiciones de trabajo, formación y desarrollo, carrera profesional, y cultura empresarial.

Un total de 49 empresas españolas recibieron la certificación *Top Employer* en 2012.



Fotografía realizada por Carolina de Caso

Búsqueda de talento

En Amadeus, buscamos trabajadores altamente cualificados y con un elevado rendimiento. En consonancia con nuestra filosofía, la estrategia de contratación de Amadeus descansa en el principio de que los trabajadores se desarrollen dentro de la compañía, por lo que fomentamos y apoyamos la movilidad interna. Es por ello que las vacantes son publicadas internamente antes de darles difusión externa.

Para contratar personal externo, Amadeus utiliza diversos canales para atraer talento de diferentes niveles. Los trabajadores sin experiencia y los becarios son reclutados de forma activa en universidades, escuelas de negocios y bolsas de trabajo para estudiantes. El personal experimentado y los cargos directivos son generalmente identificados en cada país con el objetivo de cubrir las necesidades de empleo locales y regionales. Siempre que sea posible, preferimos contratar trabajadores locales. Los cazatalentos tienen instrucciones de presentar varios candidatos.

Asimismo, Amadeus ha incrementado las fuentes de búsqueda de talento en el sector apostando por las redes sociales. El objetivo de esta nueva iniciativa es aumentar la eficacia de la búsqueda llegando a una base más amplia de candidatos y reducir el tiempo del proceso de contratación, lo que contribuye a minimizar las interrupciones de nuestra actividad.

Capacidad para incorporar a los mejores talentos del sector

En mayo de 2012, anunciamos el nombramiento de un veterano ejecutivo

tecnológico como nuevo *Executive Vice President, Development*. Este ejecutivo ha desempeñado varios cargos de dirección en grandes empresas tecnológicas como SAP, Business Objects y XRT. También es miembro del Consejo de Administración en representación de SimCorp A/S —una sociedad danesa de *software*— y Areva plc —una sociedad británica de *software*—, y aporta 25 años de experiencia en el área de desarrollo de *software* a escala internacional.

En septiembre de 2012, anunciamos el nombramiento de un ejecutivo de la industria del *software* para tomar las riendas de nuestra división de Operaciones. Nuestro nuevo responsable de Operaciones se incorpora desde SAP, donde fue vicepresidente sénior del área de servicios internacionales de infraestructura tecnológica. A lo largo de sus más de diez años de trabajo en SAP, desempeñó varias funciones directivas. Anteriormente, pasó seis años en McKinsey and Co. y cinco años en Alcatel, donde fue director de investigación y desarrollo.

Mediante la contratación de profesionales brillantes para las divisiones de Operaciones y Desarrollo, nos aseguramos de seguir siendo líderes mundiales, tanto en nuestras operaciones críticas como en nuestros innovadores desarrollos de productos.

Reforzar el compromiso y la cultura empresarial

Tras la evolución de los valores de la compañía en 2011, el 85% de los empleados de Amadeus participó en los talleres denominados *Transformation*, donde se presentaron y explicaron los valores de la compañía en detalle. Además, se llevó a cabo el segundo *Global*

Employee Engagement Survey (encuesta mundial sobre el compromiso de los empleados) en junio de 2012. El 89% de los empleados de Amadeus participaron en la encuesta, lo que supone un 9% más que en 2010.

Capacitación y desarrollo

Amadeus realiza esfuerzos permanentes para el desarrollo y crecimiento de su equipo humano. En 2012, continuamos con nuestra inversión en formación asignando a esta materia alrededor del 0,23% de nuestros ingresos.

Un aspecto clave de nuestra actividad formativa este año ha sido el desarrollo de contenidos relacionados con factores externos que influyen en la forma en la que trabajamos:

- › Lanzamiento mundial del módulo formativo *online* «Trabajar en una compañía cotizada: Tus responsabilidades». Hemos formado a grupos específicos acerca de normativas sobre Privacidad y Seguridad de datos

Los empleados son el epicentro de la organización, se les apoya y se les facilita un entorno de trabajo adecuado para ayudarles a obtener resultados satisfactorios y conseguir sus metas profesionales.

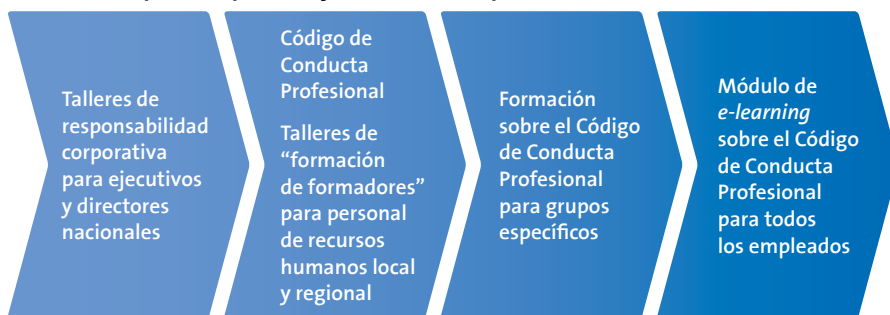
- › Los empleados recibieron 163.472 horas de formación en 2012
- › La inversión en formación ascendió a 6,7 millones de euros
- › Más de 450 cursos de formación *online* disponibles para nuestros empleados

Comportamiento ético

La formación de los empleados en cuestiones deontológicas se inició en 2008 y, desde 2009, Amadeus incluye el Código de Conducta Profesional de Amadeus en su programa formativo para garantizar que cada empleado comprende la importancia de nuestros valores y cómo debemos trabajar juntos.

La formación sobre aspectos éticos y el Código de Conducta Profesional se ha incorporado de forma gradual a las actividades de la empresa en cuatro fases:

Cuatro fases para el aprendizaje de la ética empresarial



Todos los empleados tienen la obligación de realizar el módulo de formación *online* (actualmente disponible en inglés, español y alemán) desde el momento de su publicación en su país de trabajo. Asimismo, este módulo es obligatorio para todos los trabajadores nuevos desde la publicación a nivel local.

En algunas filiales del grupo, la lectura y firma de una copia del Código de Conducta Profesional —traducido al idioma del país en cuestión en caso de que éste no sea inglés, español, alemán o francés— es de obligado cumplimiento.

Expert Career Path

Expert Career Path es una nueva vía de desarrollo profesional para parte de los empleados de Amadeus en Sophia Antipolis (áreas de desarrollo de *software*) que han demostrado su liderazgo en un área de conocimiento determinada. Tras el Professional Path y el Management Path, Expert Path reconoce los conocimientos técnicos en un área muy específica, identificados mediante la evaluación de nuestras necesidades estratégicas y operativas. Esta iniciativa constituye una oportunidad para los empleados con un alto grado de especialización, con el objetivo de que saquen el máximo partido a sus conocimientos y los aprovechen como parte de su desarrollo profesional. Además, representa una oportunidad para que la empresa optimice su competitividad y promueva un entorno que favorezca la innovación.

Según nuestro programa, un experto es una persona que cuenta con una amplia experiencia y conocimientos técnicos en un campo determinado, alguien que tiene la motivación necesaria para compartir sus conocimientos con los compañeros, clientes y con los mejores profesionales del sector.

Un experto actúa como un consultor, participa en debates en torno a temas estratégicos y contribuye al desarrollo de proyectos, además de desempeñar un papel estratégico a la hora de compartir y transmitir conocimiento sobre su campo, tanto en el ámbito de la empresa como en el exterior.

Compensaciones y beneficios salariales

En Amadeus ofrecemos beneficios salariales competitivos a nuestros empleados que son acordes con las necesidades específicas del mercado y que cumplen con la legislación local.

Buscamos incentivar a nuestros empleados a través de planes de remuneración variable ligados al rendimiento individual y colectivo. Creemos que este enfoque integral destinado a recompensar el esfuerzo de nuestros empleados refuerza nuestros valores corporativos y nos ayuda a mantener nuestro liderazgo en el sector.

Un paquete de remuneración integral resulta clave para atraer y retener a los mejores profesionales y, por este motivo, Amadeus ofrece completos paquetes de beneficios salariales (de acuerdo con la legislación sobre Seguridad Social, la legislación fiscal y las mejores prácticas de mercado en cada país). La mayoría de nuestros empleados con contrato indefinido tiene derecho a un plan de jubilación de aportación definida, a un seguro de vida e incapacidad, a un seguro médico y a un completo seguro de viajes para sus desplazamientos de negocio; además, todos los empleados que viajan por trabajo o que participan puntualmente en proyectos internacionales tienen cobertura para urgencias médicas y de seguridad.

Bienestar de los empleados

En materia de seguridad y salud, Amadeus cuenta con un bajo índice de lesiones y accidentes laborales, dado que sus actividades se desarrollan en un entorno de oficina. No obstante, desarrollamos iniciativas de forma proactiva para mejorar las condiciones de salud y bienestar de los empleados en el lugar de trabajo; y asumimos nuestro «deber de protección» como parte de nuestro compromiso por incrementar la satisfacción y calidad de vida de los empleados. En 2012, se registraron 83 accidentes, de los cuales 50 tuvieron lugar durante desplazamientos hacia o desde el trabajo, y constatamos una mejora en todas las métricas relevantes, tal como se refleja en la siguiente tabla.

	2011	2012
Índice de lesiones	1,65	0,73
Índice de pérdidas de días de trabajo	0,03	0,01
Índice de baja por enfermedad común (%)	2,13	2,04
Índice de absentismo (%)	2,38	2,30

Nota: Las cifras representan un 90% del personal de Amadeus y no incluyen algunas filiales.

> **Índice de lesiones:** número de accidentes con resultado de pérdida de días de trabajo por millón de horas trabajadas.

> **Índice de pérdidas de días de trabajo:** número de días de trabajo perdidos debido a accidentes por cada mil horas trabajadas.

> **Índice de baja por enfermedad común (%):** número de horas de trabajo perdidas debido a enfermedad común por total teórico de horas trabajadas al año.

> **Índice de absentismo (%):** número de horas de trabajo perdidas por absentismo, expresado como porcentaje del total teórico de horas trabajadas al año.

El propósito de la Política de Salud y Seguridad es garantizar que todas las empresas del Grupo Amadeus cumplan las normativas locales en materia de salud y seguridad.